

ABSTRAK

Weklin Cleaning Shop merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pencucian dan perawatan pakaian/laundry. Penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian pada perusahaan berkenaan dengan kualitas pelayanan terhadap sikap pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan pada Wetklin Cleaning Shop baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan jenis penelitian asosiatif untuk mencari korelasi antar variabel. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Wetklin Cleaning Shop dan di analisis dengan menggunakan skala likert. Time horizon yang digunakan adalah *cross sectional*. Dari data yang dikumpulkan kemudian diolah menggunakan pendekatan *Path Analysis* atau analisis jalur. Dari hasil analisis data diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap pelanggan, namun kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan tetapi berpengaruh melalui sikap pelanggan. Dari hasil analisis data juga diperoleh bahwa sikap pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan dan sikap pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, sikap pelanggan, loyalitas pelanggan*

ABSTRACT

Weklin cleaning Shop is a company engaged in service and maintenance clothing/laundry. I wanted to do research at the company dealing with quality of service to the customers and its impact on customer loyalty in Wetklin cleaning Shop either partial and simultaneously. Or use type or an associative to look for a correlation between variables. Teknik data will be done in an interview with circulating questionnaires to the customer Wetklin cleaning Shop and analysis by using likert scale. Time horizon is cross women. From the data collected then processed using approach *Path Analysis* or path analysis. From the analysis of data, quality of service significantly exceed the attitude customer service quality, but did not influence directly to customer loyalty but have an effect on the attitude customers. From the analysis of data that such attitudes also by customer significantly influenced to customer loyalty and service quality and customer attitude had an effect simultaneously to customer loyalty.

Kata kunci : *service quality, customer attitude, customer loyalty*